

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN)
SIDOARJO

S K R I P S I

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

RANGGI SATRIA HARDIANSA
NPM : 0541310116

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAWA TIMUR
2011

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Sidoarjo” dengan baik.

Dengan tersusunnya skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada DR. Lukman Arief, MS.i sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis. Di samping itu penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak DR. Lukman Arif, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara UPN “Veteran” Jawa Timur, dan selaku Dosen Pembimbing yang penuh dengan mengorbankan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing penulisan ini.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, MAP, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara UPN yang telah memberikan ilmu yang sangat bernilai. Sehingga ucapan terima kasihpun dirasa belum cukup untuk menghargai jasa Bapak dan Ibu. Namun teriring

do'a semoga apa yang sudah diberikan kepada kami akan terbalaskan dengan berkah dari sang Illahi.

5. Yang terhormat Bapak dan Ibu, yang telah memberikan dukungan secara moral, doa, serta nasehat sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Terima kasih teman- temanku yang turut membantu dan memberikan semangat
7. Kepada Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi.

Semoga Allah SWT melimpahkan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, Oktober 2011

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAKSI.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. Pelayanan	10
2.2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.2.1.2. Bentuk Pelayanan Publik	11
2.2.1.3. Prinsip Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.2.1.1. Standar Pelayanan.....	15
2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik	16

2.2.3. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.1.1. Pengertian Kepuasan	18
2.2.1.2. Pengaduan Masyarakat atau Pelanggan.....	20
2.2.1.3. Penanganan Pengaduan.....	23
2.2.1.4. Komponen Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.1.5. Strategi Kepuasan Pelanggan	27
2.2.1.6. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	29
2.3. Kerangka Berpikir	32
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	35
3.2. Fokus Penelitian	36
3.3. Lokasi Penelitian	39
3.4. Sumber Data Dan Jenis Data.....	39
3.5. Instrumen Penelitian	40
3.6. Teknik Pengumpulan Data	41
3.7. Analisis Data	43
3.8. Keabsahan Data	46
 BAB IV PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.1. Gambaran Umum Kantor Badan Pertanahan Nasional Sidoarjo	48
4.1.2. Struktur Organisasi	48
4.1.3. Susunan Kepegawaian Dan Perlengkapan	63

4.1.4. Sarana dan Prasarana Pendukung di Kantor Badan Pertanahan Nasional Sidoarjo	66
4.1.5. Pelaksanaan Pelayanan di Kantor BPN Sidoarjo.....	67
4.2. Hasil Penelitian.....	69
4.2.1. Prosedur Pelayanan.....	69
4.2.2. Waktu Penyelesaian.....	71
4.2.3. Biaya Pelayanan	72
4.2.4. Produk Pelayanan	74
4.2.5. Sarana dan Prasarana	75
4.2.6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	76
4.2.7. Saran dan Kritik.....	78
4.3. Pembahasan.....	80
4.3.1. Prosedur Pelayanan.....	80
4.3.2. Waktu Penyelesaian.....	81
4.3.3. Biaya Pelayanan	82
4.3.4. Produk Pelayanan	83
4.3.5. Sarana dan Prasarana	84
4.3.6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	85
4.3.7. Saran dan Kritik.....	86

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	87
5.2. Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Kerangka Berpikir	33
Tabel 4.1.	Jumlah Karyawan di Badan Pertanahan Nasional Sidoarjo Berdasarkan Jenis Kelaminnya	64
Tabel 4.2.	Jumlah Karyawan di Badan Pertanahan Nasional Sidoarjo Berdasarkan Jenis Kelaminnya	64
Tabel 4.3.	Komposisi Pegawai di Badan Pertanahan Nasional Sidoarjo Berdasarkan Golongan.....	65
Tabel 4.4.	Perlengkapan di kantor BPN Sidoarjo.....	66
Tabel 4.4.	Uraian Kegiatan Dan Waktu Yang Dibutuhkan Dalam Melakukan Pengurusan Di Kantor BPN.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	33
Gambar 3.1. Analisis Data Kualitatif	45
Gambar 4.1. Struktur Jabatan Organisasi Badan Pertanahan Nasional Wilayah Sidoarjo	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Undang- Undang Tentang Layanan Publik

Lampiran 3. Foto – Foto Di Kantor BPN Sidoarjo

Lampiran 4. Surat Keterangan Riset

ABSTRAKSI

RANGGI SATRIA HARDIANSA. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) SIDOARJO.

Fenomena yang terjadi pada saat ini di Kantor BPN Sidoarjo meliputi lahan dan gedung yang sudah tidak memenuhi syarat sebagai tempat pelayanan publik. Kantor BPN Sidoarjo di Jl Jaksa Agung Suprpto., dengan luas tanahnya sekitar 1.700 m² dengan bangunan dua lantai yang luasnya 1.500 m² tidak sebanding jika dibandingkan dengan jumlah pemohon tiap bulannya mencapai 5.000. Buruknya pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah milik warga. Puluhan warga Perumahan Bluru Permai Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo ramai-ramai mendatangi Kantor BPN Sidoarjo menanyakan sertifikat rumahnya kepada pengembang Pusat Koperasi Karyawan (Puskopkar) Jatim dan BPN Sidoarjo. Ketidakharmonisan internal kepengurusan di Kantor BPN Sidoarjo. Kepengurusan sebelumnya dituding memberikan data yang amburadul, sehingga menyulitkan penerbitan sertifikat warga. Hal ini menunjukkan masih kurang bagusnya pelayanan yang diberikan di Kantor BPN Sidoarjo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang upaya yang dilakukan oleh Kantor BPN Sidoarjo dalam memberikan kualitas pelayanan publik dalam hal pengurusan berkaitan dengan pertanahan kepada masyarakat. Fokus dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pertanahan di Kantor BPN Sidoarjo menganut sistem dari Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, komponen petugas pemberian pelayanan, dan saran dan kritik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil wawancara berkaitan dengan kualitas pelayanan pertanahan di Kantor BPN Sidoarjo berdasarkan dari prosedur pelayanan bahwa prosedur pelayanan sudah baik yaitu prosedurnya tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh masyarakat asalkan persyaratannya telah terpenuhi. Berdasarkan waktu penyelesaian pengurusan pertanahan di kantor BPN Sidoarjo kurang memuaskan, karena membutuhkan waktu yang lama dan tidak sesuai dengan janji yang diberikan, serta malah terkesan sengaja dibuat lebih lama. Berdasarkan biaya pelayanan pengurusan pertanahan di kantor BPN Sidoarjo kurang memuaskan karena biayanya cukup mahal. Berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh petugas di kantor BPN Sidoarjo cukup memuaskan masyarakat. Berdasarkan sarana dan prasarana yang tersedia di kantor BPN Sidoarjo dalam pengurusan pertanahan sudah memadai, karena telah disediakan komputer, kamera digital, alat pemotong, alat percetakan dan mesin ketik. Berdasarkan kompetensi petugas pemberi pelayanan di kantor BPN Sidoarjo adalah sudah baik, karena petugasnya memiliki kemampuan yang bagus sesuai dengan bidangnya masing- masing. Terakhir berdasarkan saran dan kritik yang diajukan masyarakat di kantor BPN Sidoarjo belum direalisasikan dengan baik oleh pihak BPN Sidoarjo

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kondisi lingkungan usaha pada saat ini baik pada sektor pemerintah maupun swasta membawa perusahaan kepada suatu kenyataan bahwa kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan agar perusahaan tetap sukses, baik di tingkat operasional, manajerial maupun strategi. Perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan atau pelayanan prima yang berkualitas. Barometer kualitas pelayanan perlu ditetapkan agar pelayanan yang diberikan dapat mencapai tujuan.

Menurut lembaga administrasi negara dalam Widodo (2004: 269) menyebutkan bahwa pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Moenir (2001: 26), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Beberapa dasar hukum dan aturan yang digunakan adalah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara

pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan Standar Prosedur Operasi Pengaturan Dan Pelayanan (SPOPP) Badan Pertanahan Nasional Pusat tentang pelayanan publik.

Setiap instansi pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat termasuk salah satu bentuk instansi pemerintah adalah Kantor BPN Sidoarjo. Kantor BPN merupakan salah satu instansi vertikal Badan Pertanahan Nasional di Kabupaten/Kota yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pertanahan Nasional melalui Kepala Kanwil BPN.

Kantor BPN Sidoarjo selalu berusaha memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat berkaitan dengan layanan pertanahan, yang meliputi survei, pengukuran dan pemetaan, penerbitan sertifikat tanah, dan pemeliharaan data tanah. (www.bpn.co.id)

Untuk dapat menentukan berhasil atau tidaknya peningkatan pelayanan sangat tergantung pada manusianya juga, untuk meningkatkan pelayanan diperlukan pengembangan tugas yang mempunyai disiplin mental dan fisik yang baik. Dengan pengaturan yang harmonis antara manusia, materiil dan keuangan, diharapkan dapat mencapai hasil yang optimal dalam pelayanan. Oleh sebab itu kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dan diperbaiki, khususnya kemampuan pegawai pertanahan untuk dapat bekerja dengan optimal dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat agar merasa puas dan keinginannya terpenuhi.

Sedangkan kondisi yang berada di Kantor BPN Sidoarjo belum sesuai dengan harapan masyarakat.

Untuk dapat memahami pelayanan yang berkualitas dan dapat meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat maka instansi pemerintahan harus memahami dimensi kualitas pelayanan yang akan memberikan kerangka kerja tentang acuan atau pedoman oleh pengguna jasa atau masyarakat didalam menilai kualitas pelayanan dari penyedia jasa tersebut. Dimensi kualitas layanan menurut Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 dan Standar Prosedur Operasi Pengaturan Dan Pelayanan (SPOPP) Badan Pertanahan Nasional Pusat tentang pelayanan publik, yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, komponen petugas pemberian pelayanan, saran dan kritik.

Oleh karena itu pelayanan yang dilakukan oleh Kantor BPN Sidoarjo harus memperhatikan dari segi mutu dan kualitas, dimana dengan mutu pelayanan yang baik, akan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan yang berkaitan dengan kualitas layanan. Apabila kualitas pelaksanaan yang dilakukan kepada masyarakat itu baik dan sesuai dengan prosedur serta didalamnya terdapat kemudahan dalam pengurusannya, maka masyarakat akan merasa puas terhadap hasil kinerja karyawan BPN Sidoarjo yang telah memberikan pelayanan yang baik, agar pelayanan tersebut berjalan dengan baik dan efektif serta dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat maka diperlukan adanya sarana dan prasarana yang memadai, efektif,

serasi dan sesuai dengan kebutuhan yang ada sehingga dapat dicapai sesuai dengan tujuan.

Fenomena serius yang terjadi di Kantor BPN Sidoarjo pada saat ini berkaitan lahan dan gedung yang sudah tidak memenuhi syarat sebagai tempat pelayanan publik. Kantor BPN Sidoarjo di Jl Jaksa Agung Suprpto., dengan luas tanahnya sekitar 1.700 m² dengan bangunan dua lantai yang luasnya 1.500 m² tidak sebanding jika dibandingkan dengan jumlah pemohon tiap bulannya mencapai 5.000. Menurut Yusuf Purnama (Kepala BPN Sidoarjo) bahwa pemohon sebanyak itu, idealnya menempati lahan yang luasnya 3.500 m² dengan bangunan dua lantai seluas 2.500 m². (tribunjatim.com,sidoarjo)

Hal ini dapat diketahui dari jumlah pemohon sertifikat dan tempat penyimpanan berkas sudah sangat tinggi sehingga BPN harus menyewa sebuah rumah di Kebonsari, Kecamatan Candi untuk menyimpan berkas karena tiap hari menumpuk. Yusuf Purnama (Kepala BPN Sidoarjo) juga mengatakan bahwa meskipun lahan yang ada sekarang tergolong minim, BPN tetap memaksimalkan ruangan yang ada, walaupun stafnya menempati ruangan sempit dan berbau dengan tumpukan berkas, karena banyak ruangan yang ada akhirnya habis untuk menyimpan berkas milik warga yang harus tersimpan aman di BPN. (tribunjatim.com,sidoarjo)

Keluhan terhadap kondisi kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Sidoarjo yang sudah tidak memenuhi syarat sebagai tempat pelayanan publik tersebut langsung direspons anggota Komisi A DPRD Sidoarjo, bapak Warih Andono dari politisi partai golkar menyatakan bahwa beliau akan berkoordinasi

dengan eksekutif, karena masalah di BPN Sidoarjo itu harus cepat ditangani.
(tribunjatim.com,sidoarjo)

Fenomena lainnya yang terjadi di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Sidoarjo buruknya pelayanan dalam pengurusan sertifikat tanah milik warga. Kejadian selengkapnya terjadi pada tanggal 13 Juli 2011 pagi sekitar jam 10.00 wib, Puluhan warga Perumahan Bluru Permai Desa Bluru Kidul Kecamatan Sidoarjo ramai-ramai mendatangi Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Sidoarjo di Jalan Jaksa Agung Suprpto, Sidoarjo. Warga menanyakan sertifikat rumahnya kepada pengembang Pusat Koperasi Karyawan (Puskopkar) Jatim dan BPN Sidoarjo, yang sudah 10 tahun belum juga tuntas, padahal Pihak Puskopkar waktu itu janji sertifikat warga bakal tuntas dalam 1-2 bulan.
(tribunjatim.com,sidoarjo)

Beberapa sumber lain menyebutkan, masalah itu disebabkan ketidakharmonisan internal kepengurusan Puskopkar. Kepengurusan sebelumnya dituding memberikan data yang amburadul, sehingga menyulitkan penerbitan sertifikat warga. Bahkan dikonfirmasi usai berunding sekitar satu jam, Ketua Puskopkar Jatim Tri Harsono mengakui banyak berkas yang diajukan ganda, sehingga tumpang tindih dengan berkas yang diajukan pengurus lama.
(tribunjatim.com,sidoarjo)

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dan kajian yang lebih mendalam tentang pentingnya kualitas pelayanan, untuk kemudian dijadikan sebagai penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Sidoarjo”

1.2. Rumusan Masalah

Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Sidoarjo selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, tetapi kenyataannya masyarakat masih banyak yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimanakah kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Sidoarjo ?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Sidoarjo.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Bagi penulis

Untuk menerapkan dan mengembangkan teori yang sudah diperoleh sehingga dapat membandingkan teori dengan kenyataan yang ada di lapangan.

2. Bagi Instansi

Untuk memberikan bahan masukan dan pertimbangan kepada Kantor Badan Pertanahan Nasional (BPN) Sidoarjo.

3. Bagi Universitas

Sebagai tambahan referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik.